

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

(felnőttképzés részére)

Képzési engedélyszám: E-000038/2013

2017. szeptember 20.

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezető	2
Az ügyfélszolgálati rendszer	2
Fogalmak	2
Ügyfélfogadás helye, módja	3
Az elégedettség mérése	4
A panaszkezelési rendszer	
A panaszkezelési rend	5
A panaszkezelés lépcsőfokai	5
A bejelentés módja	6
Panaszkezelési eljárásrend	6
Záradék	
Mellékletek	

Bevezető

Iskolánk alapvető célja, hogy mindenki, aki intézményünkkel kapcsolatba kerül a felnőttképzés során, elégedett legyen munkánkkal, tevékenységünkkel. Éppen ezért minden kivitelezhető, jobbitó szándékú kérést, a problémákat igyekszünk azonnal, helyben és humánusan megvalósítani, megoldani, hogy minden érintett fél megelégedését szolgálja a jogszabályi keretek figyelembevétele mellett.

Ügyfélszolgálati szempontból fontos, hogy ügyfeleink, azaz az iskolánk által megvalósított felnőttképzésben résztvevők, akik az ügyfélszolgálathoz fordulnak, megfelelő tájékoztatásban, tanácsadásban részesüljenek, valamint a kérelmek, konzultációk esetében biztosításra kerüljön a szóbeli lehetőség is, valamint az elégedettségüket mérő kérdőíves anonimitást biztosító véleményalkotás kötelezően alkalmazott eleme. Külön kiemelve kezeljük az ügyfélszolgálati tevékenységekhez tartozó, de jelentőségénél fogva mégis egy más jellegű csoportját, konkrétan a reklamációk, a panaszok kezelésének rendjét.

Természetesen, e dokumentum szorosan kapcsolódik a Minőségbiztosítási keretrendszerben meghatározottak

Az ügyfélszolgálati rendszer

Fogalmak

Ügyfél: iskolánk által megvalósított felnőttképzésben résztvevők, akik az ügyfélszolgálathoz fordulnak, és ügyfélszolgálati eljárást kezdeményeznek.

Ügyfélszolgálati eljárás: Mindazon tevékenység, amely során intézményünk kijelölt és meghatalmazott munkatársa az ügyfél részére tájékoztatást nyújt, tanácsot ad, betekintést tesz lehetővé, biztosítja a kérelem szóbeli előterjesztésének lehetőségét, megkísérli a probléma megoldását saját hatáskörben, ill. felettese bevonásával.

Szóbeli megkeresés: Azon eljárás, amikor a hivatalos ügyfélszolgálati helyiségét személyesen keresik fel, tájékoztatás kérése, irat átadása, kérelem előterjesztése vagy bejelentés megtétele céljából.

Telefonos megkeresés: Azon eljárás, amikor az intézmény ügyfélszolgálatát telefonon keresik meg tájékoztatás kérése vagy bejelentés megtétele céljából.

Beadvány: Az ügyfél által postán vagy személyesen benyújtott dokumentum, amely valamely ügyben adatot szolgáltat, igazol, felülvizsgálati kérelmet tartalmaz, vagy más módon érinti a ügyfél jogát, jogos érdekét.

Ügyfélfogadás helye, módja

Intézményünk webes felületet, saját honlapot (<http://www.bethlengaborszki.com>) üzemeltet, melyen intézményünk működésével, tevékenységével kapcsolatos információk nyilvánossága biztosított. A honlap folyamatos karbantartásáról, adatokkal történő frissítéséről való gondoskodás az igazgató feladata.

Amennyiben a honlap információi nem elegendőek, az ügyfélfogadás rendelkezésre áll:

- személyesen munkanapokon munkaidőben (8.00-12.30 között, az iskola igazgatóhelyettesi irodájában),
- telefonon (+36-66/581-200 vagy +36-20/326-7355),
- levélben (5500 Gyomaendrőd, Hősök útja 40.),
- elektronikusan (gyomaendroszki@gmail.com),
- a partneri elégedettség mérésére szolgáló kérdőíveken.

Az ügyintézés során mindenki köteles a mindenkori hatályos jogszabályi előírások betartásával eljárni és nem tanúsíthatnak etikátlan magatartást.

A telefonos ügyfélfogadás esetén a tájékoztatás - a teljesen hiteles azonosíthatóság hiányában - kizárólag nyilvános, közérdekű adatra irányulhat. Amennyiben szükséges, az ügyintéző munkatárs személyes megbeszélést javasolhat.

Személyes ügyfélfogadás esetén törekedni kell arra, hogy az ügyféllel megismertessük a vonatkozó előírásokat, az ügy előzményeit és pontos, szakszerű közérthető magyarázattal elérje az ügy optimális megoldását. Az ügyfélfogadás során iskolánk képviselője köteles szakszerűen és udvariasan eljárni.

A beadványokat az iskolai iratkezelésnek megfelelően kell kezelni.

Az elégedettség mérése

A felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszerrel valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól szóló 58/2013. (XII.13.) NGM rendelet 2. §-a alapján felnőttképzést folytató intézmények működésének értékeléséhez meghatározta az önértékelés területeit, ezekhez mi módszereket, értékelési szempontsört és indikátorokat rendeltünk. Az önértékeléshez kapcsolódóan kerül sor az elégedettségi mérésekre is.

Ügyfeleink elégedettségének mérése, fontos és kapcsolódó eleme az ügyfélszolgálati tevékenységnek. Az intézmény működése során kiemelt figyelmet fordít a minőségi munka végzésére, a képzések, valamint a szolgáltatások színvonalának igényekhez igazodó folyamatos emelésére. Ennek érdekében iskolánk a részt vevők igényeit előzetes és utólagos jelzéseit figyelembe véve alakítja ki a képzési programjait, szervezi a képzéseit. Ennek keretében, a képzés lezáró szakaszában (utolsó oktatási alkalommal, vagy a bizonyítvány átvételekor) a hallgatók részéről történő elégedettségmérés történik meg, melynek kiértékelését az adminisztrátor végzi el és az igazgató véglegesíti. Az elemzést követően, ha szükséges intézkedéseket tesz. A mérés előre készített elégedettségi kérdőíven (1. számú melléklet) történik. A kérdőív kitöltése név nélkül történik.

Az elégedettségmérés kiterjed az oktatók szakmai felkészültségének, kompetenciájának mérésére is. A fentiekén túl a kérdőív tartalmaz elemeket az iskola személyi és tárgyi erőforrásainak hatékonyságával kapcsolatos hallgatói vélemények kifejtésére is, így az oktatási körülmények, képzési helyszín, valamint az oktatott ismeretanyag színvonalának mérésére egyaránt szolgál. A munkatársi megelégedettség vizsgálatot szintén kérdőíves felméréssel végezzük, lehetőség szerint az intézménynél alkalmazásban lévők 100 %-ára kiterjesztjük. A képzés befejezését követően az oktatók a tanfolyami naplóba bejegyzik a képzés megvalósulásáról a tartalmi elemek érvényesüléséről, a felnőttek tanulási eredményeiről, a célul kitűzött kompetenciák eléréséről a megjegyzésüket, amelyet a gyakorlati oktatásvezetőnek vagy megbízottjának adnak át. Az elégedettségmérés eredménye kétirányú lehet:

- A szolgáltatást igénybe vevő elégedett: ez esetben a képzési program, illetve a képzés jelentősebb átszervezést, fejlesztést nem igényel.

• A szolgáltatást igénybe vevő nem elégedett: ez esetben a konkrét mérési eredményekkel fel kell tární az elégedetlenség okát. Célszerű ez esetben összehasonlítani az elégedettségmérés két oldalát- és az oktatói és a hallgatói elégedettségméréseket. Az ok feltárás követően meg kell tenni a szükséges intézkedéseket, fejlesztéseket, ezeket be kell építeni a képzési programba, tematikába. Képzéseinkkel kapcsolatban lényeges elvárás, hogy a munkaerőpiacon is jól hasznosuló készségeket és kompetenciákat adjon a képzésben résztvevőknek.

A panaszkezelési rendszer

A panaszkezelési rend

- A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog - vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, államigazgatási eljárás hatálya alá.
- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a panaszkezelés lépcsőfokai szerint vizsgáljuk meg.
- A panasz jogossága esetén, az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni kell, hogy a probléma a lehető legrövidebb időn belül elháruljon.
- A panaszkezelési rendről a képzés kezdetekor tájékoztatást kell adni a résztvevőknek.

A panaszkezelés lépcsőfokai

1. szint: Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát: oktató, gyakorlati oktatásvezető.
2. szint: Szakmai vezető: általános igazgatóhelyettes (elsősorban hozzá kell fordulni, ha az 1. szinten nem sikerül megoldást találni).
3. szint: Igazgató.

Amennyiben nem sikerül megoldani a problémát, akkor meg kell történnie a panaszkezelési nyilvántartó lap felvételének (lásd. 2. számú melléklet).

A bejelentés módja

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen munkanapokon munkaidőben (8.00-12.30 között, az iskola igazgatóhelyettesi irodában,
- telefonon (+36-66/581-200 vagy +36-20/326-7355),
- levélben (5500 Gyomaendrőd, Hősök útja 40.)
- elektronikusan (gyomaendroszki@gmail.com),
- a partneri elégedettség mérésére szolgáló kérdőíveken.

Panaszkezelési eljárásrend

- A 1-3. szint felelőse megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát.
- A 2-3. szint felelőse tisztázza az ügyet a panaszossal, akkor is, ha a panasz nem jogos vagy vizsgálata mellőzhető, az alábbiak szerint:
 - jogtalan a panasztétel,
 - egy korábbival azonos tartalmú és ugyanazon panaszos ismételten teszi,
 - ha a panasz névtelen bejelentésként érkezett,
 - ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről mulasztásról - való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a 2-3. szint felelőse 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Amennyiben a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, akkor új alternatívákat kell keresni a sikeres megoldás érdekében, lehetőleg az intézményi keretekben maradva.

- Az írásos panaszokról Panaszkezelési nyilvántartást vezetünk, mely az iktatott anyagok részét képezi.
- A 2. szint felelőse tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat, melyet az igazgató felé továbbít.
- A panaszkezelési eljárás során minden esetben referálni kell az igazgató felé, a megtörtént lépésekkel kapcsolatban.

Záradék

A dokumentum nyilvános.

Munkanapokon, munkaidőben megtekinthető az igazgatóhelyettesi irodában, illetve az intézmény honlapján (<http://www.bethlengaborszki.com>) bármikor.

Ezen dokumentumot a nevelőtestület elfogadta és az igazgató hatályba léptette:

Gyomaendrőd, 2017. szeptember 20.

Davidovics László

igazgató



1. számú melléklet: Elégedettséget mérő kérdőív

Elégedettségmérési kérdőív

Képző intézmény neve: Bethlen Gábor Mezőgazdasági és Élelmiszeripari Szakgimnázium, Szakközépiskola és Kollégium

Képző intézmény székhelye: 5500 Gyomaendrőd, Hősök útja 40.

Képző intézmény OM azonosítója: 202739

Képző intézmény nyilvántartási száma: E-000038/2013.

Tisztelt Képzésben Résztvevő!

Fontosnak tartjuk a képzés és a képzéshez kapcsolódó szolgáltatások színvonalának javítását, ezért arra kérjük, töltsé ki ezt a kérdőívet! Véleményét szeretnénk felhasználni, hogy a képzést, az ismeretanyagot, és oktatási módszereinket, szolgáltatásainkat az Ön igényeinek megfelelően fejleszteni tudjuk.

Jelölje meg a véleményét a megfelelő szám bekarikázásával, ahol a számok emelkedő sorrendje az elégedettség növekedését jelzi! Köszönjük az együttműködését!

A képzés neve:

A képzés kódja:

Dátum:

1. Mennyire elégedett az elvégzett képzés elméleti részének oktatóival?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Mennyire elégedett az elvégzett képzés gyakorlati részének oktatóival?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Mennyire elégedett a gyakorlati képzés színvonalával?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Mennyire feleltek meg elvárásainak a tudása ellenőrzésére alkalmazott módszerek?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Mennyire elégedett a képző intézmény által biztosított infrastrukturális feltételekkel? (oktatástechnikai eszközök, gyakorlati képzés tárgyi feltételei, berendezés, fűtés, világítás, higiénia stb.)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Mennyire elégedett a képző intézménynek a képzés megszervezésével összefüggő tevékenységével?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Mennyire elégedett a képző intézmény ügyfélszolgálati tevékenységével?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. Mennyire felelt meg elvárásainak a képzés összességében?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Képző neve: Bethlen Gábor Mezőgazdasági és Élelmiszeripari Szakgimnázium, Szakközépiskola és Kollégium

Címe: 5500 Gyomaendrőd, Hősök útja 40.

Felnőttképzési engedélyszám: E-000038/2013

2. számú melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panaszkezelési nyilvántartó lap			
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:	
Panasz leírása:			
Panaszfogadó:	neve:	Kivizsgálás módja:	
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedés:			
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

Kelt:

Panasztevő aláírása

Panaszkezelő aláírása